

Práctica Empresarial en Previsora S.A. Compañía De Seguros

Breinerd Alberto Montes Telles

Trabajo de Grado presentado como requisito para obtener título de Economista

Director

Josefa Ramoni Perazzi

Economista, Doctora en Economía

Director de Empresa

Marta Isabel Carrillo Ramírez

Gerente Sucursal Bucaramanga Previsora S.A.

Universidad Industrial de Santander

Facultad de Ciencias Humanas

Escuela de Economía y Administración

Bucaramanga

2024

### **Agradecimientos**

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por permitirme la oportunidad de estudiar mi carrera de pregrado, por la bendición que esto ha significado para mi vida y la dicha de ser el primero en mi familia en obtener este título. Asimismo, quiero expresar mi agradecimiento al programa del Gobierno Nacional Generación E (Equidad), a cargo del Ministerio de Educación, por facilitar mi acceso a la educación superior mediante su apoyo económico durante toda mi estadía en la institución.

Quiero extender mi gratitud a la Universidad Industrial de Santander por permitirme formar parte de ella. A mi madre, quien ha sido mi motor y modelo a seguir; a mi padre; a German, mi segundo papá y, especialmente, a mis abuelos, quienes han sido uno de los pilares más importantes en mi vida, y me ayudaron económica, moral, y espiritualmente cuando decían ponerme como primero en todas y cada una de sus oraciones.

Por último, quiero expresar mi agradecimiento infinito a La Previsora S.A. Compañía de Seguros por confiar en mis capacidades, creer en mi potencial y darme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente en el mercado laboral. Particularmente, quiero agradecer a Moni, Esme y a la Jefe Martha, por apoyarme tanto y servirme de sostén en el tiempo que laboré en la compañía, por su amor y su inagotable cariño.

**Tabla de contenido**

Introducción .....	8
1. Planteamiento del problema .....	10
2. Justificación .....	12
3. Objetivos.....	13
3.1. Objetivo general .....	13
3.2. Objetivos específicos.....	13
4. Alcance de la práctica.....	14
5. Metodología.....	15
7. Caracterización de la empresa .....	24
7.1. Razón social .....	24
7.2. Objeto social.....	24
7.3. Misión, visión y valores .....	25
7.3.1. Misión. ....	25
7.3.2. Visión.....	25
7.3.3. Valores .....	25
7.4. Funciones generales de La Previsora .....	26
7.5. Historia de La Previsora.....	27
8. Cronograma .....	30
9. Conclusiones.....	31
Referencias Bibliográficas .....	32

**Lista de Tablas**

Tabla 1. Relación de siniestros para la póliza de vida grupo del Municipio de Girón. ....	19
Tabla 2. Condicionado VGP-002-011 .....	20
Tabla 3. Índice de siniestros 2023 para la póliza de vida grupo del Municipio de Girón. ....	21
Tabla 4. Relación de los siniestros en la póliza de vida grupo del Municipio de Girón y el valor en pesos pagado por liquidación de la indemnización.....	23

**Lista de figuras**

Figura 1: Organigrama Previsora..... 29

**Resumen:**

**Título:** Práctica empresarial en Previsora S.A. Compañía De Seguros \*

**Autor:** Breinerd Alberto Montes Telles \*\*

**Palabras Clave:** Seguros, Previsora, Empresa, Compañía, Automóviles, Siniestros, Indemnizaciones, Póliza, Reclamaciones.

**Descripción:**

El sector asegurador colombiano pertenece a uno de los campos más relevantes del régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado. Su importancia radica en la protección financiera que este ofrece a las personas y a las empresas ante posibles pérdidas o eventos imprevistos, lo que en el campo se denomina siniestro. La Previsora S.A. Compañía de Seguros como empresa del Estado, promueve la actividad económica del país al proteger la vida y los bienes de las personas contra riesgos asegurables mediante la celebración de contratos de seguro. La práctica empresarial realizada durante un año se centró en la emisión de pólizas, la responsabilidad de la caja y el apoyo al área de indemnizaciones, asesorando a clientes y aliados en procesos indemnizatorios, análisis de siniestros y elaboración de documentos. En cuanto a los resultados, se presentan estadísticas autorizadas sobre la actividad de la empresa, destacando el análisis de siniestralidad como herramienta crucial para comprender y abordar incidentes, específicamente un análisis para la póliza de vida grupo del Municipio de Girón.

\* Trabajo de Grado

\*\* Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Economía y Administración. Director Josefa Ramoni Perazzi

**Abstract:**

**Title:** Business internship at Previsora S.A. Insurance Company \*

**Author:** Breinerd Alberto Montes Telles \*\*

**Key Words:** Insurance, Provider, Company, Company, Automobiles, Claims, Compensation, Policy, Claims.

**Description:**

The Colombian insurance sector belongs to one of the most relevant fields of the State Industrial and Commercial Companies regime. Its importance lies in the financial protection that it offers to people and companies against possible losses or unforeseen events, which in the field is called a claim. La Previsora S.A. Insurance Company as a State company, promotes the economic activity of the country by protecting the lives and property of people against insurable risks through the conclusion of insurance contracts. The business practice carried out for a year focused on the issuance of policies, cash responsibility and support for the compensation area, advising clients and allies in compensation processes, analysis of claims and preparation of documents. Regarding the results, authoritative statistics on the company's activity are presented, highlighting the accident rate analysis as a crucial tool to understand and address incidents, specifically an analysis for the group life policy of the Municipality of Girón.

\* Bachelor Thesis

\*\* Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Economía y Administración. Director Josefa Ramoni Perazzi

## **Introducción**

El sector asegurador colombiano pertenece a uno de los campos más relevantes del régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado. Su importancia radica en la protección financiera que este ofrece a las personas y a las empresas ante posibles pérdidas o eventos imprevistos, lo que en el campo se denomina siniestro. Esto incluye la cobertura de riesgos relacionados con la salud, los vehículos, las propiedades, los accidentes de tránsito, las catástrofes naturales, entre otros. Poseer un seguro les da a las personas la tranquilidad de mitigar los impactos económicos negativos que puedan generarse de un evento adverso.

La Previsora S.A. Compañía de Seguros como empresa del Estado, promueve la actividad económica del país al proteger la vida y los bienes de las personas contra riesgos asegurables mediante la celebración de contratos de seguro, coaseguro y reaseguro amparando un amplio portafolio de coberturas en seguros a nivel nacional.

En dicha empresa se realizó la práctica empresarial como Trabajo de Grado por un período de un (1) año consecutivo, con fecha de ingreso del 10 de abril del 2023 hasta el 09 de abril de 2024, a través de una relación de aprendizaje de tiempo completo constatado en el contrato de Práctica N° 10529.

El propósito de este trabajo de grado es contribuir y apoyar, a través de mis conocimientos teórico – prácticos adquiridos en el proceso de formación, las labores de emisión de pólizas de la empresa, especialmente en los procesos relacionados con el diligenciamiento al certificado de calidad en la expedición, modificación, anulación, renovación, cancelación, reversión, prórroga e inclusión de riesgos para el correspondiente

endoso de una póliza. Alrededor del mes de mayo se dispuso a tomar el cargo de la caja de la empresa, con duración de un (1) mes para el reemplazo de las vacaciones de la persona encargada y contribuir a la realización de los paquetes contables de ingresos y egresos de la sucursal, informe diario de los recibos de caja y su pre-liquidación, y cierre del arqueo para el correspondiente mes. Agregado a lo anterior, la mitad de la duración del periodo de prácticas se dio el apoyo al área de indemnizaciones con el respaldo de la subgerencia de desarrollo comercial con el encargo de asesorar a los clientes y aliados estratégicos en los procesos indemnizatorios, tales como recepción y análisis de los avisos de siniestro de los diferentes ramos de la compañía, propender por un correcto asesoramiento para el trámite de las reclamaciones, seguimiento periódico a los diferentes sistemas de información implementados para el control y monitoreo de los casos en estudio, y elaboración de actos administrativos, certificaciones y demás documentos solicitados por los reclamantes con autorización del superior inmediato.

Este documento presenta el trabajo de la práctica empresarial. En el mismo se destacan el planteamiento del problema, donde se resaltan las labores a las cuales se va a dar apoyo en el desarrollo de la práctica: la justificación de la práctica, objetivos, el alcance de la misma y su metodología. Asimismo, se hará una descripción de La Previsora S.A. Compañía de Seguros, compañía donde se realizará la práctica y, por último, se presentará el cronograma de actividades a realizar junto con las respectivas conclusiones del aprendizaje adquirido y la estrecha relación que existe en la economía, específicamente de los impactos económicos en la capacidad adquisitiva del reclamante en las pólizas.

## 1. Planteamiento del problema

A lo largo de los años, las personas se han preocupado cada vez más por proteger financieramente sus activos y su patrimonio ante posibles pérdidas significativas generadas por consecuencia de un siniestro. El contrato de seguro proporciona esta seguridad y tranquilidad de evitar dicha carga financiera inesperada en situaciones relacionadas a un incendio, desastres naturales, actos mal intencionados de terceros, accidentes, enfermedades, robos, entre otros. Es por esta razón, que La Previsora S.A. Compañía de Seguros se compromete a proporcionar servicios de protección financiera a sus asegurados a través de indemnizaciones o compensaciones económicas en caso de que ocurra un evento dentro de la cobertura de una póliza vigente de seguro en la compañía.

Actualmente, La Previsora S.A. brinda su mayor portafolio para el ramo de automóviles en seguro todo riesgo, el cual cubre los costos de reparación del vehículo o la retribución económicas a los asegurados por las pérdidas sufridas, así como concursos públicos en procesos licitatorios con las entidades estatales más importantes del país. No obstante, es importante destacar que su propuesta abarca mucho más que simplemente automóviles; también ofrece cobertura en el ramo de seguros en responsabilidad civil, copropiedades, transportes de mercancías peligrosas, todo riesgo contratista en maquinaria y construcción, entre otros.

Es preciso señalar que, en ocasiones el costo de la prima a pagar por el contrato del seguro excede la capacidad adquisitiva de las personas. Es por esta razón que, para la obligación del convenio de pago, se puede disponer no solo formas de liquidación de contado, sino de hasta tres (3) cuotas divididas para mitigar la inmediatez del desembolso en la prima de la póliza. Asimismo, la compañía ofrece otras alternativas de financiación tales como Finesa, Finanprimas y la más

importante para la compañía, Previcrédito, la cual brinda la oportunidad de cancelar el 10, 20 o 30% inicial del valor de la prima y diferir el saldo restante en entre 4 y 10 cuotas.

Por otra parte, y en términos de los procesos indemnizatorios para los cuales se brindó apoyo, se evidenció la importancia de la adquisición de un seguro como el de vida grupo para las entidades estatales y la cobertura de renta diaria por hospitalización o incapacidad temporal, pues es en este amparo en el que, para mi análisis, los organismos municipales como la Alcaldía del Municipio de Girón ofrecen un valor agregado a sus empleados ante un suceso súbito, imprevisto, repentino, y de origen externo tales como incapacidades o enfermedades.

En suma, todos estos procesos que sustentan mi estancia y aprendizaje en la compañía corresponderán puntualmente a la labor de apoyo en la emisión de los contratos de seguro, los paquetes contables en el cargo de caja, y el contacto directo y soporte a los analistas de la empresa en el pago indemnizatorio de los afectados de las pólizas.

## 2. Justificación

La práctica empresarial en la formación de los estudiantes constituye una parte fundamental para el desarrollo personal y profesional, ya que puede afianzar sus conocimientos teóricos - prácticos con la realidad laboral participando en proyectos específicos en donde la empresa necesita el apoyo para llevarlos a cabo. Es de esta manera como no solo se beneficia el estudiante, adquiriendo y fortaleciendo competencias personales y profesionales que son necesarias para participar con mayor seguridad en el mercado laboral, sino que la empresa recibe la colaboración del pasante para el desarrollo de los objetivos específicos que persigue con sus acciones institucionales vinculándolos con los procesos llevados a cabo en la entidad.

Es por esta razón que, dentro de las alternativas que ofrece la Universidad Industrial de Santander (UIS) para obtener el título de Economista está la realización de prácticas empresariales, lo cual está estipulado en el Capítulo IX, numeral 4° del reglamento estudiantil de pregrado donde se determina una lista taxativa referidas a las prácticas, entre ellas la empresarial, la cual se decidió realizar como Trabajo de Grado.

### **3. Objetivos**

#### **3.1. Objetivo general**

Integrar los conocimientos teóricos – prácticos recibidos en el proceso de formación de la carrera de Economía con los escenarios reales del sector asegurador colombiano, a través de una capacitación integral práctica por parte de los suscriptores y gestores comerciales de la compañía aseguradora al estudiante en el área de expedición, caja e indemnizaciones.

#### **3.2. Objetivos específicos**

Cooperar en la emisión y expedición del diligenciamiento de las caratulas de las pólizas en los respectivos ramos que ofrece la compañía.

Garantizar la oportunidad del aviso de siniestros a las jefaturas de operaciones correspondientes de mi zona para dar apoyo en los procesos indemnizatorios y orientar a los clientes sobre el proceso de atención de la reclamación.

Organizar el reporte enviado al Centro de Administración documental de la empresa para mostrar los resultados de las labores realizadas diariamente.

Realizar las correspondientes tareas que se me asignen con la mejor disposición para extraer el mayor aprendizaje posible del mundo laboral en el sector de los seguros.

#### **4. Alcance de la práctica**

La Previsora S.A. Compañía de Seguros, anualmente postula vacantes para aquellos estudiantes universitarios que deseen realizar prácticas empresariales las cuales les permitan acceder profesionalmente al mercado laboral. Las ofertas son destinadas a la cooperación entre el estudiante y la empresa en el área de cartera, expedición, caja e indemnizaciones. El alcance de la práctica es brindar ese respaldo al área de emisión y expedición de los seguros contratados en el periodo de permanencia en la empresa, y se espera que, al finalizar la misma se cuente con los suficientes conocimientos teóricos – prácticos en el diligenciamiento de la continua suscripción de las carátulas de las pólizas, los ajustes al proceso de emisión de cada una de ellas y el apoyo a los gestores comerciales que establecen los negocios entre los principales aliados y la compañía en mención.

Es importante destacar que, durante un (1) mes se brindará apoyo en el puesto de caja de la empresa como reemplazo a las vacaciones de un funcionario de la empresa, lo cual implica realizar la aplicación de las boletas SOAT vendidas diariamente en la sucursal, el informe diario de caja para el correspondiente envío al centro de administración documental, y el respaldo a la grabación de cuentas para la devolución de primas y diligenciamiento de paquetes contables en el arqueo de cierre del mes correspondiente.

Asimismo, desde la subgerencia comercial de la compañía se solicitó el apoyo para el área de indemnizaciones con duración tres (3) meses, para la cual se brindó asesoramiento para el trámite de siniestros en el control y monitoreo del estado de los mismos, soporte a los analistas que llevaban a cabo el estudio de las reclamaciones en la sucursal de Bucaramanga, y la elaboración de solicitudes, certificaciones, contratos y demás documentos necesarios para la ejecución de los procesos asignados al área.

Como consecuencia, se espera el fortalecimiento de las competencias tanto personales como profesionales que lleven a incursionar fácilmente en el mercado laboral.

## **5. Metodología**

Para el desarrollo de la práctica se trabajó específicamente en la expedición de pólizas en los dos (2) sistemas que ofrece la compañía al perfil de emisión. Estos sistemas permiten realizar las cuatro (4) tareas más importantes del área que contienen las modificaciones de las pólizas si, llegado el caso, se quiere corregir un endoso, exclusiones e inclusiones de vehículos, cancelaciones de contratos, y renovaciones para nuevas pólizas y temporarios de suscripción.

Se operó con unos submódulos asignados al Sistema Integral para la Administración de Compañía de seguros (SISE 2G). Este primer sistema permite realizar los procesos de emisión de pólizas para los ramos de responsabilidad civil que incluyen las de profesionales médicos, directores y administradores y transporte de mercancías peligrosas, previhogar, áreas comunes, daños materiales combinados, entre otros.

Para el caso especial de los seguros del ramo de automóviles, se trabajó con los mismos submódulos, pero estos se llevaron a cabo en el sistema integrado de SISE 3G o R2. Esta segunda herramienta permite el diligenciamiento de las pólizas y las impresiones digitales de las caratulas y sus respectivos recibos de pago, similar al anterior, pero para el caso de vehículos automotores.

En cuanto a las operaciones de modificación, se procedió a realizarlas de acuerdo con la solicitud de los asegurados, según si se requiere hacer un cambio al número de motor o chasis de un vehículo, código de fasecolda, deducibles, beneficiario del seguro o al valor asegurable. Esto

también incluye la modificación a los tráileres que hacen parte de los remolques de vehículos de transporte de mercancías peligrosas, así como a los términos y condiciones vigentes.

Para las inclusiones o exclusiones en colectivas de vehículos, se revisan los documentos del vehículo automotor a incluir o excluir, se trabaja sobre el sistema SISE 3G, y se hace una detallada revisión a la inspección que en la mayoría de los casos (o casi todos) viene de la firma Automás. En ella se establecen las condiciones provenientes de la revisión visual al certificado de inspección y, de acuerdo con el slip de cotización, se pueden asignar los deducibles, es decir, el monto máximo que el tomador estaría dispuesto a pagar. En caso de un inesperado siniestro, la tasa, el valor asegurable y el posible cambio mínimo de prima a cobrar.

Para las cancelaciones, el proceso es menos complejo. Se lleva a cabo la terminación automática del contrato del seguro o revocación si se ha incumplido con el convenio de pago, si el propietario del vehículo ha realizado la venta del mismo y ha perdido el interés asegurable, o simplemente por solicitud del asegurado.

Finalmente, para la expedición o renovación de nuevos negocios, se procede a emitir de acuerdo con el temporario de suscripción previamente aceptado en la solicitud del seguro o cotización enviada por parte de los técnicos comerciales, se sitúan los valores asegurables, las tasas y los deducibles para los amparos contratados en la cobertura del seguro. Al terminar, se establecen las formas de pago y las cláusulas correspondientes para cada ramo.

Es importante destacar que, antes de realizar cualquier movimiento y para cada uno de los procesos mencionados anteriormente, se debe tener precaución y cautela a la hora de emitir cualquier certificado. Es por ello que, el aprendizaje que obtuve en asignaturas como análisis contable y financiero de la carrera de Economía me brindó las bases y herramientas necesarias

para realizar cálculo de primas, devoluciones por negativos en cancelaciones de pólizas, cobros en tasas de transportes, entre otros.

Ahora bien, para el mes de mayo se atendió la caja de la empresa, donde, para el caso de los egresos, se descargaron los paquetes contables diarios sobre los pagos que realizaba la compañía ya sea a terceros, intermediarios, pago de comisiones, canon de arrendamiento, consumo alimenticio, entre otros, y se realizaron los descargues de los recibos para el archivo al Centro de Administración documental. Para el caso de los ingresos generados por el pago del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT, se aplicó cada transacción o Boucher al sistema Caja Web de la compañía, con su respectiva validación e importe generado a la contabilización del área de cartera. Al finalizar se cerraba la caja con un Saldo diario de Caja que contenía los recibos de las transacciones y la aplicación de la correspondiente preliquidación de estos en Caja Web.

Para concluir, la mitad del tiempo de la práctica empresarial se dedicó a brindar el apoyo en el área de indemnizaciones de la compañía asesorando a los clientes y aliados estratégicos en los procesos indemnizatorios, donde se contribuyó con la definición y análisis de los siniestros usando la herramienta ofrecida por la compañía llamada “OnBase” la cual ofrece los mecanismos necesarios para la elaboración de certificaciones y memorandos, consulta de siniestros, radicación de seguros SOAT e indexación de facturas electrónicas. En este periodo se tuvieron en cuenta los conocimientos de las políticas, normas y procedimientos de la compañía en el área de indemnizaciones, puesto que se dispuso a asesorar a los reclamantes de los siniestros que llegaban a la sucursal Bucaramanga, ofreciéndoles una correcta atención y asesoramiento para los trámites del cargo, así como la respuesta oportuna junto con el apoyo de la jefatura de operaciones para el

cumplimiento de nuestra promesa de valor con las necesidades de aseguramiento de los clientes y sus respectivas reclamaciones.

El contacto directo que se tuvo con los analistas centralizados en Bogotá para concretar el estudio de los siniestros y reclamaciones de Bucaramanga, me permitieron acceder a toda la exploración inicial que deben hacer estos especialistas con el manejo de tasas, condiciones particulares contratadas en las pólizas, definiciones de siniestros y avalúos de las estimaciones del valor económico a indemnizar u objetar de los reclamantes.

## **6. Resultados**

A continuación, se muestran algunas estadísticas sobre la actividad de la empresa aseguradora con autorización de la gerencia de la compañía, garantizando el respeto a la privacidad y los derechos fundamentales de los individuos cuyos datos personales puedan ser incluidos en este informe. El tratamiento de la información personal que se lleva a cabo no presenta ningún dato de identificación privado o confidencial de los afectados y se limita únicamente al índice de siniestralidad y la interpretación de los picos en las gráficas de realización propia utilizando la base de datos obtenida de OnBase, aplicativo de la compañía para el área de indemnizaciones.

El análisis de siniestralidad emerge como una herramienta crucial para comprender y abordar los incidentes que afectan a una organización. La siniestralidad, entendida como la ocurrencia de accidentes o eventos no deseados, no solo impacta la integridad de las personas involucradas, sino que también puede tener consecuencias significativas en la eficiencia operativa y la reputación de una entidad. Para este informe, se hará el análisis para la póliza de vida grupo del Municipio de Girón, concurso licitatorio ganado por Previsora Seguros en 2023 con vigencia anual y delegación

para las coberturas de incapacidad total y temporal, renta diaria por hospitalización, auxilio funerario, beneficios por desmembración e indemnización por muerte accidental.

Así, con base en la información disponible en OnBase con respecto a las reclamaciones, se concluye que para el 2023 la póliza de vida grupo del Municipio de Girón fue reclamada 34 veces por los funcionarios que para la fecha laboraban en la alcaldía de Girón y estaban concretados en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal para el cobro de la misma. Esto aparentemente parece estremecedor para el estado de cartera de la compañía; sin embargo, de estas reclamaciones solo 21 fueron indemnizadas, mientras que 13 fueron objetadas por exclusiones plasmadas en las condiciones generales y particulares de la contratación de la póliza, originando un 62% en pagos generados por la compañía en la atención de las reclamaciones, mientras que los siniestros objetados constituyen un 38% del total. (ver Figura 1).

*Tabla 1. Relación de siniestros para la póliza de vida grupo del Municipio de Girón.*



*Nota.* Esta tabla muestra la totalidad de los siniestros pagados y objetados de la póliza del Municipio de Girón con su respectiva relación en porcentaje

Este 38% se atribuye a las exclusiones previamente dialogadas y aceptadas por la entidad en las cláusulas de la póliza. Dichas exclusiones eximen a Previsora de la obligación de pagar cualquier suma asegurada en casos de enfermedades o padecimientos como isquemias cerebrales, prácticas de exámenes médicos de rutina, o enfermedades diagnosticadas con anterioridad al ingreso del asegurado a la póliza, entre otras, como se detalla en las exclusiones plasmada en documento interno de “Condiciones generales de la póliza de vida grupo, extracto del cual se muestra en la Figura 2.

*Tabla 2. Condicionado VGP-002-011*

**2.2 EXCLUSIONES ENFERMEDADES GRAVES COMO ANTICIPO Y ENFERMEDADES GRAVES COMO CAPITAL ADICIONAL PREVISTAS EN LOS NUMERALES 1.2.2 Y 1.2.3 DEL NUMERAL 1.2 (AMPAROS OPCIONALES) DE LA CLÁUSULA PRIMERA (AMPAROS)**

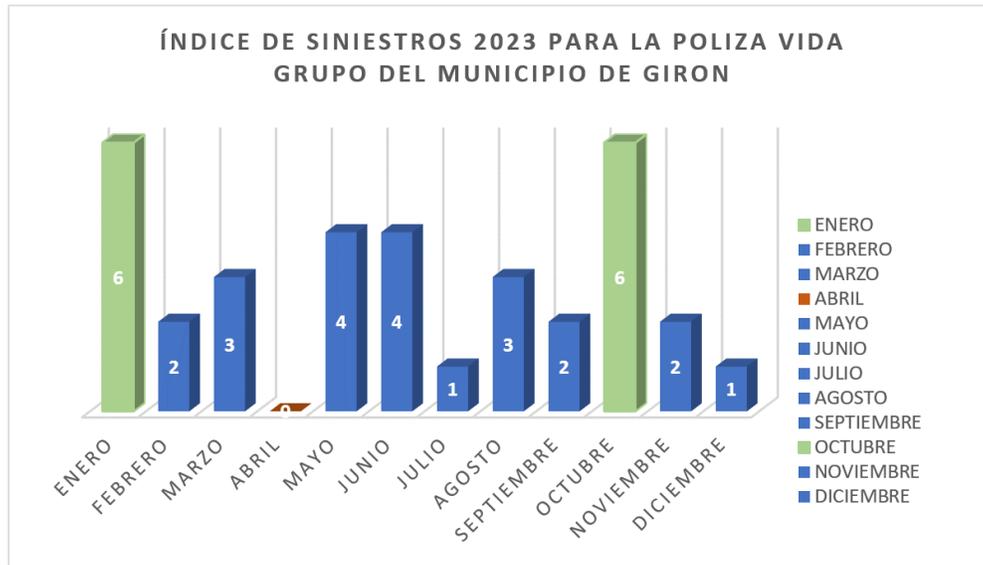
EN ADICIÓN A LAS EXCLUSIONES APLICABLES A TODO LOS AMPAROS, NO SE AMPARA EL PADECIMIENTO O DIAGNÓSTICO DE LAS ENFERMEDADES O PADECIMIENTOS INDICADAS QUE SEAN A CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DE:

- A. INFECCIÓN Y ENFERMEDAD ASOCIADA POR VIH Y/O EL SÍNDROME DE INMUNODEFICIENCIA ADQUIRIDA (SIDA), TAL COMO ESTA DEFINIDO POR LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD O CUALQUIER SÍNDROME O ENFERMEDAD DE TIPO SIMILAR BAJO CUALQUIER NOMBRE, QUE TENGA Y QUE SEA DIAGNOSTICADO POR UN MÉDICO AUTORIZADO, CON LA RESPECTIVA PRUEBA DE LABORATORIO CONFIRMATORIA QUE ESTÉ VIGENTE.
- B. TUMORES DE LA PIEL SALVO QUE SE TRATE DE MELANOMAS.
- C. DIABETES MELLITUS Y SUS COMPLICACIONES.
- D. EL INFARTO SILENCIOSO Y LA ANGINA DE PECHO SIN INFARTO.
- E. ISQUEMIAS CEREBRALES TRANSITORIAS.
- F. TRATAMIENTO CON LÁSER U OTROS MÉTODOS NO INVASIVOS DE LAS ARTERIAS CORONARIAS (RADIOFRECUENCIA, GAMMA KNIFE X KNIFE, FÁRMACOS TROMBOLÍTICOS), OPERACIONES DE VÁLVULAS CARDIACAS, OPERACIONES POR TUMORACIÓN INTRACARDIACA O ALTERACIÓN CONGÉNITA DEL CORAZÓN.
- G. ENFERMEDADES ANOMALÍAS O MALFORMACIONES CONGÉNITAS O ENFERMEDADES DIAGNOSTICADAS CON ANTERIORIDAD AL INGRESO DEL ASEGURADO A LA PÓLIZA.

*Nota.* Este condicionado ha sido recuperado del documento interno de la compañía “Condiciones generales de la póliza de vida grupo”.

Por otra parte, los resultados del índice de siniestralidad para cada mes del año en el que la póliza fue afectada, teniendo en cuenta coberturas, pago de prima convenio licitaciones y delegación para la atención de siniestros se resumen en la Figura 3.

Tabla 3. Índice de siniestros 2023 para la póliza de vida grupo del Municipio de Girón.



Nota. Esta tabla muestra la relación mensual de los siniestros que fueron pagados en el 2023

Dicha figura muestra el índice de siniestros reclamados en cada mes del 2023, información clave para concluir que para los meses de enero y octubre se presentó la siniestralidad más alta en la póliza de vida grupo de la entidad. Las razones puntualmente fueron la afectación del amparo de renta diaria por incapacidad y hospitalización de los funcionarios de la alcaldía, de acuerdo con las historias clínicas aportadas y las descripciones de los eventos, las cuales se orientaron a operaciones por apendicitis, esterilización, riñón, incapacidad por trastornos de ansiedad, entre otras enfermedades generales. Adicionalmente, la Figura muestra un cese en los avisos de

siniestros para el mes de abril, cuando no hubo reporte de la entidad por parte de ninguna afectación a la cobertura de la póliza y los amparos presentes en ella.

Cabe destacar que no se presenta un alto índice de siniestralidad en ninguno de los meses y que el promedio mensual de siniestros indemnizados oscila entre 2 y 3 puesto que, si bien es cierto que, por ejemplo, para el mes de enero se presentaron 6 reclamaciones, solo 3 siniestros se liquidaron y los 3 restantes fueron objetados de acuerdo a las exclusiones de la licitación. Estas objeciones a las reclamaciones se fundamentaron en la constatación de situaciones que no entraban en cobertura según los términos de la póliza, y tras un detallado análisis con los profesionales del área de indemnizaciones en Bogotá, se procede a tener el contacto directo con el cliente e informarle sobre la imposibilidad de recibir su compensación económica.

Asimismo, omitiendo la información de los siniestros objetados, se muestra el valor indemnizado de los pagos, lo anterior para identificar el pico que generó para la compañía las liquidaciones entregadas a los funcionarios de la alcaldía y observar si repuntó el índice de siniestralidad. La Figura 4 muestra el total de siniestros pagados para el 2023 en la afectación de la póliza de vida grupo del Municipio de Girón. En ella se constatan las reclamaciones que incidieron en el amparo de renta específicamente en la cobertura renta diaria por incapacidad u hospitalización. Este amparo consiste en el evento en el que un asegurado se encuentre recluido en una institución hospitalaria o clínica y/o en hospitalización domiciliaria, bajo el cuidado de un médico, la previsora reconocerá al asegurado el límite de valor asegurado establecido en la carátula de la póliza y/o condiciones particulares, una suma diaria por cada día que el asegurado esté hospitalizado (Ayure, 2022).

Tabla 4. Relación de los siniestros en la póliza de vida grupo del Municipio de Girón y el valor en pesos pagado por liquidación de la indemnización



Nota. Esta tabla muestra el valor en pesos por cada siniestro indemnizado para la póliza de vida grupo del municipio de girón, se encuentra agrupado de menor a mayor.

Los resultados relacionados con este índice de siniestralidad son muy alentadores para la empresa; los montos destinados a los afectados para pago oscilan entre \$320.000 (COP) y \$2.160.000 (COP), valores que reconociendo la importancia de la privacidad y la protección de información confidencial de la alcaldía de Girón, no representan una alta afectación de la póliza si tenemos en cuenta la siniestralidad, puesto que el valor de los siniestros representó menos del 25% del monto total desembolsado en concepto de primas.

Esta situación se debe a la ausencia de indemnizaciones por fallecimiento o muerte accidental, un factor que tiene un impacto significativo en la compañía a la hora de compensar económicamente a los familiares que contemplan montos que oscilan entre los \$75.000.000 (COP) y \$320.000.000 (COP), cifras que naturalmente están vinculadas de manera directa al valor asegurado estipulado en la póliza.

Es importante resaltar que el monto más significativo registrado en la tabla (\$2.160.000), se atribuye a situaciones de enfermedades graves, tales como cirugías de riñón, ruptura de retina, artrodesis de columnas, entre otras. En cada uno de estos escenarios, se evidencia la presencia de períodos de incapacidad que excedían los 15 días, generando obligaciones significativas para la empresa en términos de indemnización. Dichas reclamaciones se calcularon conforme a tasas considerables, tomando en cuenta la gravedad de las enfermedades en las historias clínicas, y generaron los picos más considerables observados en la tabla de procesos de indemnización gestionados por Previsora.

## 7. Caracterización de la empresa

Todos los datos incluidos en este capítulo fueron obtenidos de la página oficial de La Previsora S.A.<sup>1</sup> y el plan estratégico 2022-2025 publicado en el sitio web de la compañía.

### 7.1. Razón social

**Nombre:** La Previsora S.A. Compañía de Seguros.

**NIT<sup>2</sup>:** 860002400 - 2

### 7.2. Objeto social

Su objeto social, se encuentra contenido en el artículo 3 de los Estatutos Sociales y en el artículo 1.2.2.4 del Decreto 1068 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público, que establece:

---

<sup>1</sup>Página oficial de La Previsora S.A. Link: <https://www.previsora.gov.co/>

<sup>2</sup> El NIT es asignado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN que permite la individualización inequívoca de los inscritos en el Registro Único Tributario - RUT, para todos los efectos, en materia tributaria, aduanera y de control cambiario y en especial para el cumplimiento de las obligaciones de la misma naturaleza (DIAN, s.f.)

“El objeto de la Sociedad es el de celebrar y ejecutar contratos de Seguro, Coaseguro y Reaseguro que amparen los intereses asegurables que tengan las personas naturales o jurídicas privadas, así como los que directa o indirectamente tengan la Nación, el Distrito Capital de Bogotá, los departamentos, los distritos, los municipios y las entidades descentralizadas de cualquier orden, asumiendo todos los riesgos que de acuerdo con la ley puedan ser materia de estos contratos.

Los contratos de reaseguro podrán celebrarse con personas, sociedades o entidades domiciliadas en el país y/o en el exterior. En virtud de los mencionados contratos la sociedad podrá aceptar o ceder riesgos de cualquier clase.

### **7.3.Misión, visión y valores**

#### **7.3.1. Misión.**

Brindar respaldo y protección al patrimonio de los colombianos para asegurar su tranquilidad, y promover una cultura de prevención y aseguramiento, que redunde en rentabilidad para los accionistas.

#### **7.3.2. Visión**

En 2025 Previsora será la aseguradora elegida por los colombianos por su cercanía con el cliente, claridad en la comunicación, responsabilidad en el cumplimiento, aporte al desarrollo del país, agilidad en sus procesos e innovación en sus productos y servicios.

#### **7.3.3. Valores**

Honestidad: Somos íntegros, coherentes y confiables en todas nuestras actuaciones frente a todos nuestros grupos de interés.

Respeto: Actuamos de manera correcta y atenta generando un trato digno y reconociendo el valor de las personas con las que interactuamos.

Compromiso: Tenemos consciencia de la importancia de nuestro rol, y ponemos al máximo nuestras capacidades hacia el logro de los objetivos organizacionales.

Diligencia: Actuamos con atención, prontitud, destreza y eficiencia, aportando a la satisfacción del cliente y al logro de los mejores resultados.

Justicia: Actuamos con imparcialidad garantizando los derechos y las condiciones de las personas, con un trato digno en un entorno de legalidad.

Resiliencia: Enfrentamos las adversidades, asumiendo los retos y buscando las oportunidades dentro de las mismas, contribuyendo al fortalecimiento y sostenibilidad de la compañía.

Solidaridad: Promovemos una actitud continua de apoyo por el bien común, comprendiendo la situación de todos nuestros grupos de interés, porque proveemos soluciones de servicios esenciales para todos, disponiendo para ello de los recursos necesarios.

#### **7.4. Funciones generales de La Previsora**

Adquirir, enajenar, arrendar, hipotecar y pignorar en cualquier forma toda clase de bienes muebles e inmuebles, siempre que no se afecte la libre disposición de los activos, excepto para aquellos casos autorizados por la Ley.

Girar, endosar, aceptar, descontar, adquirir, garantizar, protestar, dar en prenda o garantía, o recibir en pago toda clase de títulos valores, o instrumentos negociables.

Dar o recibir dineros en mutuo, con o sin intereses.

Garantizar por medio de fianzas, prendas, hipotecas y depósitos sus obligaciones propias, siempre que no se afecte la libre disposición de los activos, excepto para aquellos casos autorizados por la Ley.

Con autorización de la Junta Directiva, la Sociedad podrá entrar a formar parte de otras sociedades públicas o privadas; organizar asociaciones o empresas, siempre y cuando los objetivos de las

sociedades de que se trate, sean o tengan relación directa con los de la Sociedad, o fueren necesarias para el mejor desarrollo de su objeto social, así como también suscribir acciones o tomar interés en tales sociedades, asociaciones o empresas.

Ejecutar todos aquellos actos, o celebrar todos los contratos relacionados directamente con el objeto social, autorizados por las normas legales que reglamentan la inversión del capital y reservas de las compañías de seguros”.

Por otro lado, en consideración a lo previsto en los artículos 14 de la Ley 1150 de 2007, párrafo 1 del artículo 32 de la Ley 80 de 1993 y artículo 461 del Código de Comercio, al ser La Previsora una Compañía de Seguros con naturaleza jurídica de Sociedad de Economía Mixta con Régimen de Empresa Industrial y Comercial del Estado, que desarrolla su actividad comercial en competencia con el sector privado nacional, se debe sujetar y regir por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a su actividad.

### **7.5. Historia de La Previsora**

La Previsora S.A. Compañía de Seguros nació el 6 de agosto de 1954 bajo el nombre "Compañía de Seguros y Empleados Públicos", con un capital de 2.000.000 de pesos y un objeto social reducido, pues únicamente podía celebrar contratos de seguro y coaseguro en los ramos de manejo y cumplimiento.

En 1958 se modificó su razón social con el nombre actual "La Previsora S.A. Compañía de Seguros", y en 1962 el Gobierno Nacional le ordenó contratar todos los seguros y bienes del Estado. En 1976 se amplió su objeto social, incluyendo vida y accidentes sobre grupos de funcionarios públicos. La empresa no solo aseguraría los bienes de la Nación y de los organismos a ella adscritos, sino también del Distrito Especial, los Departamentos y los Municipios y las empresas y organismos económicamente vinculados a estos últimos.

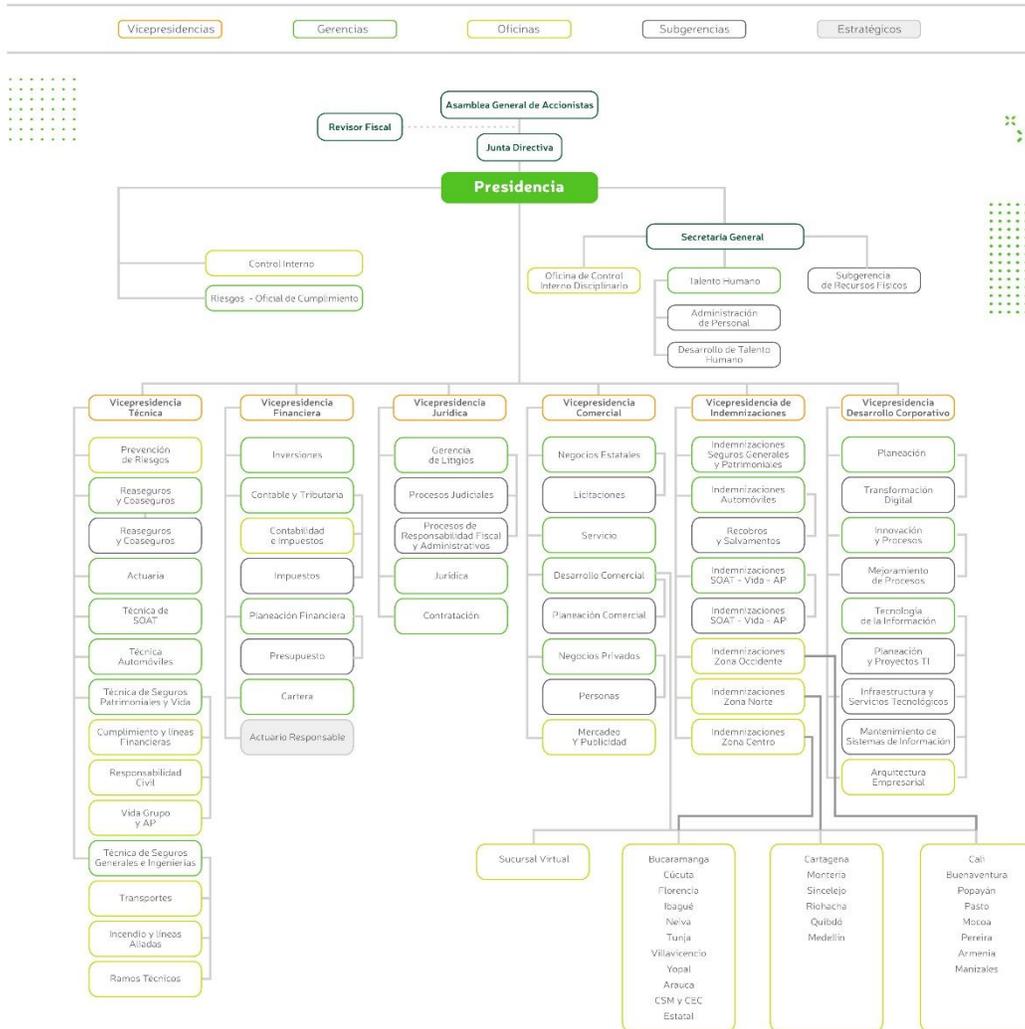
A raíz de la apertura económica, y con la entrada en vigencia de la ley 45 de diciembre de 1990, se suprimió la obligación que tenían las entidades estatales de contratar con La Previsora S.A. el aseguramiento de sus bienes, obligándola a penetrar en el sector privado y a competir bajo las mismas condiciones de las demás empresas del sector.

En 1994, La Previsora participó en la compra de Seguros Tequendama de Vida y llegó a ser accionista mayoritaria el 28 de agosto de 1995, como resultado de la negociación con el Banco Popular. El 6 de septiembre de 1995 se cambió la razón social de Seguros Tequendama Vida por La Previsora Vida S.A. Y fue absorbida por completo en 1999.

En la actualidad, La Previsora S.A. está constituida como una de las principales entidades del sector asegurador colombiano, contando con un amplio portafolio de productos en ramos de seguros generales, patrimoniales y de personas y prestando sus servicios con una amplia presencia nacional. Su organigrama se presenta en la Figura 5.



# Organigrama Previsora.



VIGILADO por el Superintendente de Seguros de la Superintendencia Financiera de Colombia

LA PREVISORA S.A., Compañía de Seguros

f PREVISORA.SEGUROS 
 ig PREVISORASEGUROS 
 in PREVISORA SEGUROS S.A 
 g+ PREVISORA SEGUROS 
 tw @SomosPREVISORA

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)



Figura 1: Organigrama Previsora. Adaptado de Previsora S.A compañía de seguros



## 9. Conclusiones

Durante la estancia en la empresa, el aprendizaje fue muy enriquecedor, se aprendió sobre los diferentes tipos de seguros, los procesos de suscripción, las políticas de indemnización y otros aspectos específicos de la industria aseguradora, tales como licitaciones, expedición para negocios de todos los ramos de automóviles y generales, elaboración de paquetes contables, análisis de siniestros, entre otros.

La empresa proporciona una amplia gama de herramientas que no solo fomentan el crecimiento personal, sino también el desarrollo profesional de la carrera. Ofrece la oportunidad de adquirir habilidades en la evaluación de riesgos, gestión de reclamaciones, interacción con clientes, y el manejo de softwares especializados y diseñados internamente por la compañía. Además, brinda la posibilidad de integrarse al mercado laboral mientras se aprende y se crece dentro de ella.

Resalto la colaboración y la comunicación efectiva con colegas y supervisores, incluyendo a suscriptores de negocios, expedidores, funcionarios y gerencia. Esta interacción facilitó un proceso de aprendizaje dinámico, con un apoyo constante para comprender aspectos más complejos y una motivación compartida para mejorar cada día en mis responsabilidades dentro de la empresa.

### Referencias Bibliográficas

Ayure, M.G. (2022) Condiciones generales póliza de vida grupo VGP-002-011. Previsora S.A. seguros

Quienes somos en Previsora Compañía de Seguros Colombia - La Previsora SA. (s. f.). La Previsora SA. Recuperado de: <https://www.previsora.gov.co/>

Universidad Industrial de Santander, (s.f.). Recuperado de: [UIS-Estudiante-Es – Universidad Industrial de Santander](#)